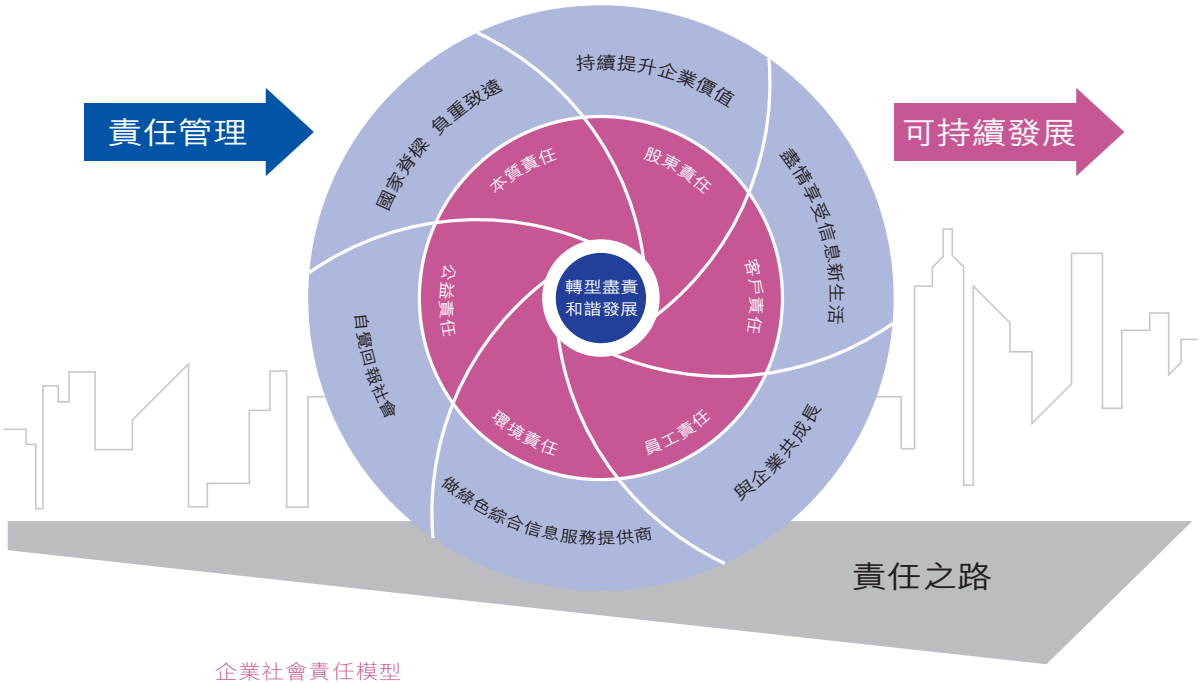
企業社會責任報告



企業社會責任模型

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的理念，堅持科學發展，在認真履行對股東的責任、努力回饋股東的同時，自覺把企業融入經濟、社會和環境的可持續發展之中，把企業社會責任融入企業提供產品和服務的過程之中，服務客戶，關愛員工，保護環境，回報社會，携手各方共創美好生活，共促和諧發展。2012年度，中國電信獲中國社會科學院評選為「中國企業社會責任傑出企業」。

一、誠信經營、守法合規

中國電信遵守相關法律法規、行業規則、商業道德及社會公德，堅持誠信經營。在普法教育、遵守行業監管、加強內控建設、審計監督、防治腐敗和全面風險管理等方面構建橫向到邊、縱向到底的守法合規體系。建立長效規範的溝通機制，加強信息披露，提高公司透明度，自覺接受政府監管和社會監督。2012年持續加強制度建設和監督檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

二、履行電信運營商的本質責任

中國電信把建設完善基礎網絡、發展電信普遍服務、保障應急通信、維護信息健康、推進自主創新和促進產業發展作為企業與生俱來的責任。

推進「寬帶中國 • 光網城市」工程

中國電信作為國家寬帶網絡建設的主力軍，在2011年啟動「寬帶中國 • 光網城市」工程後，2012年繼續加快寬帶基礎設施建設，在城市地區大力推進光纖到戶(FTTH)建設，農村地區因地制宜採取各種技術建設寬帶網絡，加快推進行政村通寬帶工作。

為促進寬帶普及提速，中國電信在全國建成25個FTTH培訓基地，截至2012年底，共計培訓施工和裝維人員5萬多人次。大力開展「點亮光小區」活動，推動光纖到樓入戶，全國參加活動的小區達到11.2萬個。在湖北、廣西、甘肅三省（區），專門針對貧困地區的學校和公益機構實施寬帶普及提速工程，2012年計劃的任務全部實施完畢。建成覆蓋全國的「寬帶業務自助服務系統」，並全面推廣使用，客戶可以自助測量寬帶接入速率和網站響應時間，讓客戶明明白白消費。積極參與駐地網通信配套光纖入戶工程技術規範的制定，協助地方政府加快制定相關政策規範、推進信息技術進步。

截至2012年底，中國電信FTTH覆蓋的家庭達到5,500萬戶，FTTH用戶達到1,500萬戶，有線寬帶用戶超過9,000萬戶，南方21省通寬帶的行政村超過29萬個，中國電信有線寬帶用戶中使用4M及以上帶寬產品的用戶比例達到73%。

推進「村通工程」

中國電信持續實施「村通工程」，加快農村服務網點建設，努力提升農村、農業和農民的信息化水平，縮小城鄉「數字鴻溝」。2012年完成10,000餘個行政村通寬帶和2,100餘個自然村通電話的建設任務。

保障應急通信

中國電信忠實履行保障通信安全暢通的任務。公司總部、省分公司、地市分公司構建三級應急聯防體系，堅持做好防汛抗災工作檢查與災害預警預測工作，完善防汛抗災應急預案，開展應急通信保障演練，災情出現時第一時間應對。2012年汛期降水過程多，颱風登陸多，洪水頻次多，災害種類多，受災地域多，其中北京及周邊省份、東北三省、廣東、福建、湖南、四川、雲南等省（直轄市）受災較為嚴重。面對災情，相關省、地市、縣的分公司快速響應，主動服務，迅速恢復了受災地區的通信，確保災區的通信暢通，出色完成了抗災保通信的各項任務。2012年共完成各類應急支撐3,100餘次，出動人員35,000餘人次，出動設備12,000餘台（套）。

三、履行對客戶的責任

中國電信秉承「追求企業價值與客戶價值共同成長」的經營理念，以及「用戶至上、用心服務」的服務理念，以客戶感知為出發點，不斷完善服務手段，提升服務品質，努力為個人、家庭、企業、政府和社會

公司應急通信車趕赴颱風災區
保障通信暢通

事業等各類客戶提供優質便捷的信息服務，讓客戶盡情享受信息新生活。

全面落實「為民服務創先爭優」和「糾正侵害消費者權益專項行動」要求

中國電信在2011年「為民服務創先爭優」活動取得顯著成效的基礎上，2012年進一步紮實推進活動。深化落實「一張賬單、明白消費，一鍵接入、便捷溝通，一站服務、首問負責，一點查詢、自主訂退，一聲提醒、溫馨關懷」的「五個一」承諾，提升營業廳、網廳、裝維等窗口的服務能力；解決客戶反映較多的增值業務、電信卡有效期、國際漫游等熱點問題，客戶感知顯著提升。

中國電信落實工業和信息化部等六部委關於「糾正電信領域侵害消費者權益問題專項行動」的要求，認真開展自檢、抽檢和問題治理等工作。開展資費檢查和客戶信息安全檢查，編製資費手冊，嚴格資費報備審批手續，清理套餐5,166個。制定客戶信息安全管理辦法，層層簽定責任書。整治垃圾短信，組織開展「三強」(強停、強開、強捆）治理，規範統一「三單」(業務預受理單、業務登記單、客戶帳單)。中國電信的專項行動收到顯著成效，客戶費用爭議投訴月均減少823件，獲得六部委的好評。

在工業和信息化部2012年度的滿意度測評中，中國電信3G上網和固定上網的客戶滿意度均為行業第一。

助力「智慧城市」建設

「智慧城市」是中國城市化進程的選擇，信息化是「智慧城市」的核心。中國電信全面接應各級政府建設「智慧城市」的需求，以實際行動支持「智慧城市」建設。一方面，為「智慧城市」構建完善可靠的信息基礎設施和安全保障體系，為城市豐富的信息化應用奠定全方位基礎。另一方面，積極研發推廣行業信息化應用，促進智慧化的生活方式在社會、經濟、生活的各個方面全面普及，努力讓人們享受到信息化帶來的實惠。

中國電信承擔衛星發射基地通信保障任務

2012年，中國電信已與28個省（區、直轄市）的160多個城市開展「智慧城市」合作，從智能管道、綜合平台、內容應用和綜合門戶四個層次，全面助力社會民生各個領域的信息化發展。

在智能管道層面，中國電信發揮基礎網絡優勢，積極部署完善網絡基礎設施。中國電信提供的物聯網感知設備為各類數據採集提供保障，有線、無線和衛星結合的基礎通信網絡提供高速、智能化、有保障的信息傳輸能力。

在綜合平台層面，面向各類智慧應用搭建基礎資源及各類通信應用能力的服務平台，實現了對內外部資源的整合及平台能力開放，支持各類應用快速開發、部署和復制推廣。

在內容應用層面，聚焦智慧政府、智慧民生、智慧企業三大領域，着力面向政務辦公、社會管理、醫療健康、文化教育、交通物流、企業金融等15大行業，研發推廣36項智慧應用，實現信息應用的智能化，滿足各領域不斷湧現的信息化需求。

在綜合門戶層面，以城市為視角構建「智慧城市」應用的綜合服務平台，實現應用和服務的匯聚與運營，通過統一的「智慧城市」門戶，向政府、企業和公眾客戶提供「智慧城市」的各類應用成果。

治理垃圾短信

網絡不良信息侵害了客戶合法權益，也對和諧社會建設造成了一定危害。在行業主管部門的領導下，在社會相關機構的指導和合作下，中國電信2012年3月起加大垃圾短信治理的力度。公司總部和各省、地市分公司健全組織體系，明確考核標準，強化制度落實，加強技術手段建設，持續完善各項業務規範及流程，定期組織網絡不良信息的排查和清理，在抑制垃圾短信等不良信息方面取得了顯著成效。2012年12月，中國電信垃圾短信的月投訴量相比3月份下降了42%。

四、履行對員工的責任

中國電信視員工為企業最寶貴的資源，堅持以人為本，愛護每一位員工；重視各類專業技術人才，堅持企業發展和員工共同成長；按照國家相關法律法規維護員工權益，注重建立穩定和諧的勞動關係；支持工會履行職能，引導員工參與企業民主管理，維護員工當家作主權利。2012年持續開展安全生產宣傳、教育與培訓，落實安全生產責任制和安全管理制度，創造良好的安全環境。多種形式開展員工培訓，幫助員工更新知識，提升技能，適應行業變革和企業轉型。堅持薪酬分配向價值和貢獻傾斜，向基層一線員工傾斜，促進基層員工收入穩步提升；對遭受自然災害和特殊困難地區的員工給予必要和及時的關懷。發揮在基層已建「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間、小活動室）設施的作用，擴大建設範圍，豐富「四小」內涵，加強班組文化建設，持續改善基層員工的工作生活條件。

五、履行對環境的責任

中國電信樹立「低碳電信、綠色發展」理念，在採購、建設、運營等領域持續推進節能減排工作，努力做「綠色綜合信息服務提供商」。2012年着重精確選用節能對象和節能技術，加大對基礎配套系統節能改造的力度，完成智能通風1,800餘套、開關電源休眠技術2,400餘套、精確送風約900套、智能換熱約600套的建設，有效控制住了能耗增幅。

公司在努力推進自身綠色運營的同時，繼續加大對環保信息化產品的研發推廣，助力客戶的節能減排與綠色發展。

另外，還積極協助母公司與各電信運營商開展網絡基礎設施的共建共享工作，有效減少電信基礎設施的重複建設，提高電信基礎設施的利用率，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。

防止電磁輻射污染

為防止電磁輻射污染、保護環境、保障公眾健康，中國電信在源頭上嚴格把關，對於入網的基站設備進行嚴格的電磁輻射環境評估，設備指標必須符合《電磁輻射防護規定》(GB8702-88)和《環境電磁波衛生標準》(GB9175-88)的評價標準。在項目可研、設計過程中，對電磁輻射指標進行理論測算；在基站建成後，對其周邊電磁輻射進行有效檢測，確保指標完全符合國家標準的相關要求。對於居民小區及周邊的基站建設方案，深入開展研究，積極採用滴灌式站點、小區分佈系統、微蜂窩等技術手段，精細化居民小區的基站佈局，使電磁輻射指標低於國家標準。

中國電信向慈善「食物銀行」— 樂餉社捐贈白米

六、參與公益事業

中國電信自覺參與社會公益事業，通過多種形式的公益活動，支持科技、教育、文化、體育、衛生事業的發展，關心社會弱勢群體，扶危助困；倡導和鼓勵員工發揚志願精神，參與多種形式的志願服務活動。2012年持續協助母公司推進「扶貧援藏」工作，在西藏邊壩縣，協助開展基礎設施、信息化建設、宣傳、教育培訓等類型援藏項目的建設；在四川涼山彝族自治州的鹽

源縣和木里縣，協助建設信息化、農業、教育、衛生、科技示範等方面的21個扶貧項目。

在香港，中國電信於2012年感恩節舉辦了「嘆咖啡，顯愛心」推廣活動，送出二千杯即磨咖啡，並承諾參與者每換領一杯咖啡，中國電信將捐贈一包2公斤白米予「食物銀行」－樂餉社，貫徹企業社會責任，把關懷傳送到社會上有需要人士，同時感謝股東支持，讓公司在2012年再次屢獲殊榮。中國電信捐贈的二千包白米已被分階段分配到香港不同的慈善機構合作夥伴，包括：無家者中心、兒童院、日間長者服務中心和新移民中心等，幫助有需要人士。

2013年，中國電信將一如既往協調地履行好股東責任、本質責任、客戶責任、員工責任、環境責任和公益責任，努力實現企業持續穩健發展，繼續發揮特大型通信企業和綜合信息服務商的優勢，為各類客戶的生活與事業，為促進工業化、信息化、城鎮化和農業現代化，以及建設資源節約型和環境友好型社會作出應有的貢獻。

公司榮獲「中國企業社會責任傑出企業」獎項

乘勢而上
共創輝煌明天